

LE VAISSEAU, centre de découverte des sciences et techniques **RECRUTE** **1 « Chargé(e) d'accueil et d'information polyvalent »** **(Temps non complet 20h-35h par mois)**

Missions principales :

La principale mission est d'accompagner les visiteurs tout au long de son parcours en assurant la prise en charge dès leur arrivée jusqu'à leur départ, en billetterie, en boutique et à l'espace information du Vaisseau:

1. Accueillir et renseigner les publics sur les offres et le fonctionnement du Vaisseau
2. Gérer l'espace information
3. Assurer le conseil, la vente et l'encaissement en boutique et en billetterie

Activités principales :

Accueillir et renseigner les publics sur les offres et le fonctionnement du Vaisseau

- Fournir un accueil physique de qualité des visiteurs et prescripteurs du Vaisseau, en français, allemand et anglais
- Accueillir, informer, orienter les visiteurs et les renseigner sur les tarifs, les activités culturelles et les offres commerciales
- Etre soucieux de la fidélisation des visiteurs en proposant une offre adaptée
- Identifier les sources d'insatisfaction des visiteurs et en faire le reporting
- Etre force de proposition en matière d'amélioration de l'accueil et des procédures de fonctionnement

Gérer l'espace information et veiller au bon déroulement des visites

- Faire le lancement du plan de vol (affichage de la programmation culturelle)
- Gérer les réservations liées à la programmation culturelle et ajuster le plan de vol en fonction
- Assurer la gestion et l'actualisation de l'écran de l'espace information
- Faire les annonces micro en français, en allemand et en anglais
- Faire le reporting des dysfonctionnements et difficultés observés dans le cadre de la gestion de l'espace information auprès du responsable hiérarchique
- Etre force de proposition en matière d'amélioration de la gestion de l'espace information
- Assurer la surveillance du parcours dans le noir
- Faire respecter les consignes de visite
- Prévenir les problèmes et les comportements à risques

Assurer le conseil, la vente et l'encaissement en boutique et en billetterie

- Dans le cadre des ventes : assurer le conseil, l'encaissement, la vérification des deniers, et la clôture de caisse
- Conseiller les clients en billetterie en présentant les tarifs et prestations adaptés à chaque type de public
- Conseiller les clients de la boutique suivant la demande, expliquer les spécificités des articles, proposer des produits complémentaires ou de substitution

Compétences indispensables à la tenue de poste :

LES INDISPENSABLES : Sourire, sens du contact et de l'accueil, esprit d'équipe, polyvalence

Savoir

- Maîtriser les techniques de vente
- Maîtriser les techniques d'accueil
- Maîtriser les pratiques et techniques relationnelles
- Avoir un excellent sens de la communication
- Maîtriser le français à l'oral et à l'écrit
- Maîtriser l'allemand et l'anglais

Savoir-faire

- Maîtriser les techniques de vente
- Être capable de renseigner les publics sur toutes les offres en français, en allemand et en anglais
- Avoir une bonne élocution, s'exprimer nettement en français, en allemand et en anglais
- Etre capable d'adapter sa posture et son registre de langage à différents publics
- Savoir transmettre les messages et des informations fiables et gérer l'urgence
- Etre capable, par la qualité de son accueil, de valoriser l'image du Vaisseau et du Conseil Départemental du Bas-Rhin
- Etre capable de gérer une caisse et d'utiliser des logiciels métier de vente
- Maîtriser les outils bureautiques (Word, Excel, Power Point, Outlook) et multimédias (Internet...)
- Etre capable d'effectuer un reporting efficace
- Etre capable de planifier son activité et de gérer des priorités

Savoir-être :

- Avoir le goût pour la vente
- Avoir un savoir être relationnel
- Etre réactif, afin d'intervenir rapidement lors de fluctuations de l'activité
- Avoir une capacité d'adaptation et le sens de la coordination
- Etre en capacité à gérer une charge de travail importante, grande disponibilité, en raison des horaires propres à l'activité (week-end)
- Etre à son aise au sein d'une équipe et avoir le goût du travail collaboratif
- Etre dans la maîtrise de soi et savoir communiquer avec diplomatie, neutralité et discrétion
- Etre souriant, patient, polis et courtois
- Etre en capacité d'écoute et faire preuve de disponibilité et de serviabilité
- Etre ponctuel, rigoureux, organisé, méthodique et réactif dans l'action
- Etre soucieux du respect des consignes et procédures
- Etre polyvalent et en capacité de s'adapter à des situations de stress
- Avoir une bonne présentation, une tenue soignée

Sujétions de poste :

- Tenue de service
- Travail en soirée, les week-ends et jours fériés

Type de contrat :

Agent contractuel en qualité d'adjoint administratif de 2eme classe, de catégorie C, à temps non complet

20h – 35h par mois

Poste à pourvoir du 1^{er} avril au 31 décembre 2019

Lieu de travail :

Strasbourg

Date de clôture de réception des candidatures : 18 mars 2019

Les candidatures sont à adresser :

Par courriel à l'adresse :

arzu.aktas@bas-rhin.fr

Objet : A l'attention de Mme AKTAS